

## INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – I SEMESTRE DE 2019

### 1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO –SIAU

#### OBJETIVO

Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad

#### ALCANCE

Desde de la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento

#### MISION

Somos el apoyo gerencial como herramienta que permita garantizar la calidad en la prestación de los servicios y un medio de expresión de las necesidades de los usuarios, brindando una atención en forma personalizada, que garantice una oportuna información, canalización y resolución de sus peticiones, quejas, reclamos e inquietudes facilitando el acceso a todos los servicios que presta con el objeto de garantizar la mejora continua de la satisfacción de los usuarios de la ESE Barrancabermeja.

#### PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

##### PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las quejas, reclamos, consulta, información, presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa

##### PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO

Garantizar a los usuarios el acceso a los servicios de salud de primer nivel, de acuerdo a sus derechos de seguridad social.

##### PROCEDIMIENTO DE TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

Ofrecer un mecanismo de participación comunitaria que permita conocer la opinión o expectativas de los usuarios de los servicios recibidos.

##### PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. VER INFORME DE SATISFACCIÓN

##### PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado y la Oferta Institucional, portabilidad en salud, movilidad en salud y demás temas de interés en el tema de salud y protección al usuario y la participación social

## 1.1 INFORME PQRDS-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) I SEMESTRE 2019

### 1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F I SEMESTRE 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F I SEMESTRE 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000400710- Línea convencional 6021987	63	15
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	126	30
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	10	2.5
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	3	1
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	213	51.5
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>415</b>	<b>100%</b>

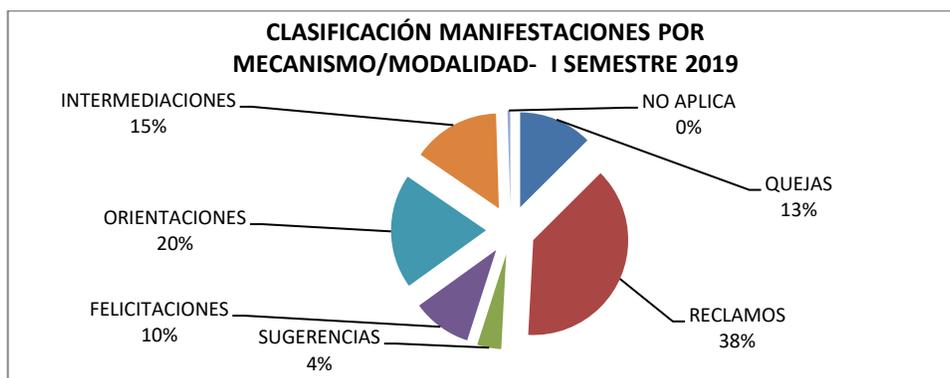
Fuente: Oficina SIAU Eseb

### 1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F I SEMESTRE 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f I SEMESTRE 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	52	12.5
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	159	38.5
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	17	4
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	81	19.5
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	62	15
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	42	10
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	0	0
NO APLICA		2	0.5

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



## 1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS I SEMESTRE 2019

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES I SEMESTRE 2019

ASEGURADORA/EP S	QUEJA	RECLAMO	SUGER ENCIA	ORIENTAC IONES	INTERMEDI ACIONES	FELICITA CION	NO APLIC A	TOTAL	%
ASMETSALUD	9	24	1	3	18	0	0	55	13
COMPARTA	4	9	2	8	8	2	0	33	8
EMDISALUD	3	25	4	15	11	3	0	61	14.5
MEDIMAS	0	11	1	6	2	0	0	20	5
NUEVA EPS	7	16	3	21	13	4	0	64	15.5
SALUDVIDA	8	30	2	12	9	3	0	64	15.5
NO IDENTIFICA	21	44	4	9	1	30	0	109	26
COOMEVA	0	0	0	1	0	0	0	1	0.5
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	3	0	0	0	3	1
FAMISANAR	0	0	0	1	0	0	0	1	0.5
NO ASEGURADO	0	0	0	2	0	0	0	2	0.5
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	2	2	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>159</b>	<b>17</b>	<b>81</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>415</b>	<b>100%</b>

## 1.1.4 PQRDS-F ORIENTACIONES / INTERMEDIACIONES por Servicio/área/proceso I SEMESTRE 2019

Tabla 4. Servicio/área/proceso de PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES I SEMESTRE 2019

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	1	100	8	11	18	0	0	138	33
CONSULTA EXTERNA	9	24	0	4	7	22	0	66	16
ENFERMERÍA	4	3	0	1	1	0	0	9	2
FARMACIA	2	12	2	3	1	1	0	21	5
ODONTOLOGÍA	6	4	0	1	1	6	0	18	4.5
P Y P	9	6	1	3	0	3	0	22	5
URGENCIAS	3	4	0	2	1	5	0	15	3.5
VIGILANCIA	2	0	0	0	0	0	0	2	0.5
FACTURACION	16	4	6	7	2	4	0	39	9
LABORATORIO	0	1	0	0	0	0	0	1	0.5
UBICACIÓN SERVICIOS DE SALUD- ORIENTACIONES	0	0	0	14	0	0	0	14	3
DERECHOS Y DEBERES- ORIENTACIONES	0	0	0	6	0	0	0	6	1.5
AFILIACION,ASEGURAMIENTO, SGSSS- ORIENTACIONES	0	0	0	3	0	0	0	3	1
ASIGNACION DE CITA Y SERVICIOS ESEB- INTERMEDICIÓN	0	0	0	0	28	0	0	28	7
NO APLICA	0	1	0	26	3	1	2	33	8
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>159</b>	<b>17</b>	<b>81</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>415</b>	<b>100%</b>

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

1.1.5 Centros de salud PQRS-D / ORIENTACION / INTERMEDIACION I SEMESTRE 2019  
 Tabla 5. Centros de salud PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION I SEMESTRE 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
CASTILLO	7	18	2	5	5	4	0	41	10
CDV	11	24	5	1	5	11	0	57	14
CENTRO	1	14	0	1	1	3	0	20	5
DANUBIO	13	13	0	5	12	9	0	52	12
FARMACIA	1	14	4	4	1	2	0	26	6
PROGRESO	4	5	0	0	1	0	0	10	2
VERSALLES	8	20	2	1	1	0	0	32	8
CAMPIN	5	3	0	3	4	1	0	16	4
CARDALES	0	8	0	5	15	1	0	29	7
FLORESTA	2	16	2	3	5	10	0	38	9
LLANITO	0	20	0	0	0	0	0	20	5
FORTUNA	0	0	0	0	1	0	0	1	0.5
SAN RAFAEL DE CHUCURÍ	0	1	0	0	0	0	0	1	0.5
SEDE ADTVA	0	2	2	14	9	0	0	27	6.5
NO APLICA	0	1	0	39	2	1	2	45	11
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>159</b>	<b>17</b>	<b>81</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>415</b>	<b>100%</b>

1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION I SEMESTRE 2019

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION I SEMESTRE 2019

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	3	39	2	80	61	3	1	189	45.5
DE 1 A 5 DIAS	25	59	6	1	1	13	1	106	25.5
6 A 10 DIAS	19	58	9	0	0	25	0	111	27
11 A 15 DIAS	5	3	0	0	0	1	0	9	2
MÁS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>159</b>	<b>17</b>	<b>81</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>415</b>	<b>100%</b>

INDICADOR: TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRS-D

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRS-D

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I SEMESTRE 2019	SEMESTRE ANTERIOR II SEMESTRE 2018	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- I SEMESTRE 2018
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRS-D	MENOS DE 15 DIAS	3.2	4.3 DIAS	4.5 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO		211	198	164

La tendencia es al aumento en el número de quejas y reclamos en el I Semestre del año 2019 con relación al Semestres anterior y al aumento con relación al mismo periodo del año anterior. En lo relacionados al número de días de resolución de PQR-SF la tendencia es a la disminución.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, I SEMESTRE 2019  
Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el I Semestre 2019

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	CENTRO/POLICIA	URGENCIA	QUEJA POR ACTITUD DEL MEDICO SEGÚN EL USUARIO LE NEGÓ LA ATENCIÓN DE URGENCIA POR SER DEL REGIMEN ESPECIAL DE LA POLICIA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DARSALUD PARA GARANTIZAR LA TENCION Y LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	9 DIAS	AREA RURAL DE CORREGIMIENTO EL CENTRO VEREDA LA CIRA TEL. 3138950070
QUEJA	CAMPIN/SALUDVIDA	C. EXTERNA	MANIFIESTA QUEJA POR EL NO DILIGENCIAMIENTO COMPLETO Y CORRECTO DE LA FÓRMULA MÉDICA	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, LA MÉDICA INVOLUCRADA EN EL IMPASE NO LABORA ACTUALMENTE CON LA ESEB	6 DIAS	<a href="mailto:hectorcorrea@gmail.com">hectorcorrea@gmail.com</a> tel. 3218886894
QUEJA	DANUBIO/ASMETSALUD	ODONTOLOGIA	QUEJA POR EL COBRO INADECUADO DEL ODONTOLOGO POR UN SERVICIO PARTICULAR QUE LE OFRECIÓ EN EL CENTRO DE SALUD	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y AL COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA, QUIENES REALIZAN LAS GESTIONES PARA GARANTIZAR EL DERECHO DE LA USUARIA A RECIBIR LA DEVOLUCIÓN DE LOS DINEROS	7 DIAS	DIAGONAL 65 44-50 BARRIO BENJAMIN HERRERA TEL.3134003786
QUEJA	VERSALLE S/NUEVA EPS	ODONTOLOGÍA	QUEJA POR EL MANEJO Y TRATAMIENTO ODONTOLOGICO Y POR LA ACTITUD DEL PROFESIONAL	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE AL COORDINAR ODONTOLOGICO QUIEN GARANTIZA UNA SEGUNDA OPINIÓN Y TRATAMIENTO EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA	2 DIAS	CALLE 77ª 18-10 BARRIO 20 DE ENERO TEL. 3174892450
QUEJA	PROGRESO/SALUDVIDA	FACTURACION	QUEJA POR ACTITUD DEL FACTURADOR, SEGÚN EL USUARIO FUE GROSERO CON PALABRAS INADECUADAS DIRIGIDAS A LOS USUARIOS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN, GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON TRATO DIGNO A LOS USUARIOS	2 DIAS	MANZ 15 LOTE 265 BARRIO 22 DE MARZO TEL.3203760609
QUEJA	VERSALLE S/ASMET	FACTURACION	QUEJA POR EL TRATO POCO AMABLE DEL FACTURADOR, NEGACIÓN DE ASIGNACIÓN DE CITA	ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACIÓN Y SE REALIZA LLAMADO DE ATENCIÓN GARANTIZANDO LA ATENCIÓN HUMANIZADA	3 DÍAS	LOTE 8 LA MANO DE DIOS TEL. 3143278704
QUEJA	CASTILLO/SALUDVIDA	FACTURACION	QUEJA POR MAL DIRECCIONAMIENTO DEL FACTURADOR, INFORMACIÓN INCORRECTA AL USUARIO	CORREO ELECTRONICO	QUEJA REMITIDA POR LA SECRETARIA LOCAL DE SALUD, SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE FACTURACION SE REALIZA LA CORRECCIÓN EN LA INFORMACIÓN Y SE GARANTIZA LA ORIENTACIÓN ADECUADA A LOS USUARIOS	6 DÍAS	TRANSVERSAL 54 37-61 LAS FLORES TEL. 3126431208
QUEJA	FLORESTA/NUEVA EPS	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR EL TRATO Y ACTITUD DEL MEDICO EN LA CONSULTA, NO SATISFACCIÓN CON EL EXAMEN FÍSICO REALIZADO	ESCRITO	SE REMITE AL SUBDIRECTOR CIENTIFICO, QUIEN REALIZA LOS DESCARGOS AL PROFESIONAL, GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON CALIDAD	3 DÍAS	CALLE 71ª BARRIO CRISTO REY TEL 3102613006
QUEJA	PROGRESO/COMPARTA	PYP	USUARIA REFIERE QUE POR MAL PROCEDIMIENTO Y ORIENTACIÓN DE LA AUXILIAR EN EL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR ESTÁ EN ESTADO DE EMBARAZO	ESCRITO	SE REMITE A LA JEFE COORDINADORA DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR, REALIZA LOS DESCARGOS Y LA TOMA DE DECISIONES PARA EVITAR FUTURO ERRORES	6 DÍAS	CARRERA 34 58D – 60 LA ESPERANZA TEL. 3212672704

Tabla 9. Causas/accesibilidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	%	OBSERVACIONES
ODONTOLOGÍA	Acceso/Negación a servicios médicos odontológicos	1	50%	Falta de acceso al servicio odontológico (centro) Negación al servicio de urgencias, Médico (Centro)
URGENCIA	Acceso/negación en el servicio	1	50%	
TOTAL		2	100%	

Tabla 10. Causas/atribuible al usuario

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
FACTURACION	Atribuible al usuario		
TOTAL	8	8	Sugerencias de los usuarios de no recepción de documentos para asignación de citas a adulto mayor en horarios de atención a población general (Cdv), sugerencia de que los miembros de la asociación no hagan fila para solicitar cita (Castillo) Usuaría que llega tarde no cumplimiento de deberes (versalles), organización de los usuarios en las filas de espera para ser atendido (farmacia)
PORCENTAJE	100%	100%	Sugerencia de no tolerar el perro que está en las instalaciones del Sena y se acerca a centro de salud Cdv; sugerencia de asignar citas telefónicamente, Floresta Cancelación de cita médica porque usuario no disponía de los exámenes de laboratorios requeridos en la consulta, centro de salud Castillo; Solicitud de usuaria quien manifiesta más personal para la atención en días lluviosos, centro de salud Versalles

Tabla 11 . Causas/Adtva

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Adtvo/Inadecuadas adecuaciones locativas/falta de confort	Adtvo/Insuficiente oportunidad citas médicas	Administrativo: Vulneración de derechos	Adtvo: Insuficientes equipos médicos, odontológicos, deterioro	Adtvo/ ampliar la capacidad instalada en otras áreas diferentes a médica	Cobros inapropiados		
ADMINISTRATIVO, FACTURACION	17	77	6	1	5	2	108	Falta de equipos médicos Cdv (tensiómetro) Inconvenientes atención por accesibilidad, oportunidad, frecuencia en las atenciones, Centro; falta de ventilación sala de espera Castillo, inadecuados olores parte externa, Versalles, Falta de ventilación servicio de odontología castillo (2 reclamo), solicitud ampliación sala de espera y personal en Farmacia, no conformidad falta de oportunidad en asignación citas Danubio, cardales, Cdv, Floresta, Centro Falta de bombillos baños, falta de ventilación sala de espera, solicitud entrega de Nuevo Danubio; no asignación citas médicas Progreso, Danubio, Versalles Mal estado de puerta de entrada (castillo) Mal estado baños (Danubio) Solicitud de dispensador de agua, televisión y dispositivo para sonido (Cdv), limitaciones asignación de citas médicas (Castillo, Cdv, Danubio, Floresta, Llanito) ; sugerencia de asignar auxiliar de enfermería (Versalles 1), , No conformidad por limitación en la asignación de citas médicas, no se da información a usuarios si se van o no a asignar citas, no respetando el tiempo de esto; solicitud de incremento de personal área de p y p. centro de salud Versalles, Cobros inapropiados por mala verificación de derechos en el centro
PORCENTAJE	16	71	5.5	1	4.5	2	100	No conformidad por no disposición de sábanas en habitaciones y mal aseo en las mismas, Castillo; solicitud reestructuración centro de salud Versalles solicitud de reestructuración baños y tener dispensadores de agua; Floresta. Rreclamo por incumplir el derecho de entregar factura al usuario, Danubio Urgencias .

Tabla 12. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	%	OBSERVACIONES
FACTURACIÓN, ENFERMERÍA, CONSULTA MEDICA, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, SERVICIO URGENCIAS, ODONTOLOGIA, FARMACIA	Calidad/ Satisfacción con el servicio brindado por el profesional		Felicitación médica (Floresta), Felicitaciones Facturadora (Floresta). Felicitaciones Facturadora (Campín) Felicitaciones personal de urgencias en general y auxiliar enfermería (Danubio)
TOTAL	42	100 %	Felicitaciones facturadoras Milena y Rocío, Castillo, Doctor Héctor, Castillo; odontólogo Forney, Danubio; Médico Ricardo, Urgencias Castillo, Médico Marlon Martínez, Centro Felicitaciones al dr Edgar Bermúdez programa crónicos (cdv 2), felicitaciones consulta externa al dr pedro pinilla (CDV 8), felicitaciones al servicio de urgencias (castillo-1). Satisfacción con el servicio brindado por el profesional Odontólogo, doctor Forney, centro de salud Danubio; satisfacción con el personal multidisciplinario del programa de control prenatal, centro de salud Campin; satisfacción con el personal multidisciplinario del programa de control prenatal, centro de salud Campin

Tabla 13. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
FACTURACIÓN, ENFERMERÍA, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, CONSULTA EXTERNA, VIGILANCIA, ODONTOLOGIA, URGENCIAS	Calidad/ Maltrato por parte de los funcionarios a los usuarios	Calidad insatisfacción por servicios prestados	49	Falta de Calidez facturador, auxiliar enfermería (Campín), Falta de calidez facturadoras (Castillo), falta de calidez facturadora (Floresta), falta de calidez promotora (Cdv) Falta de calidez medico CDV, inadecuado diligenciamiento de formula medica
TOTAL	40	9		
PORCENTAJE	82	18	100%	Falta de Calidez médico (cdv), Castillo (enfermera, vigilante), auxiliar enfermería (versalles) No conformidad servicios Prestados, Facturadora Ana Milena Martínez, Danubio; no conformidad por servicios prestados por médica, Centro; quejas por falta de calidez vigilante Romero, Castillo; falta de calidez auxiliar enfermería, Danubio; falta de calidez auxiliar odontología, Danubio; Falta calidez facturadora Ana Milena, Danubio; falta de calidez médico Bermúdez Cdv; falta de calidez médico Adolfo Díaz, Versalles

Tabla 14. Causas/oportunidad

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/demora en la atención de urgencias	Oportunidad/demora en la atención de la cita	Oportunidad/demora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
URGENCIAS (Castillo), CONSULTA EXTERNA (centro, Versalles), FARMACIA, PYP, FACTURACION	5	27	18	39	89	Demoras en la atención de urgencias, impuntualidad del profesional consulta externa, no entrega de medicamentos (pendientes), limitación o no asignación de citas
PORCENTAJE	5.5	30.5	20	44	100 %	Limitación asignación citas Facturación (Versalles); demora en la atención de citas crecimiento y desarrollo (centro), demora en la atención consulta externa (Versalles) Falta de puntualidad Facturador Yerson, Campin; falta de oportunidad en la atención de consulta externa, Centro; falta de oportunidad en la atención de la cita (reprogramación adva), Castillo; no conformidad demora en la atención de urgencias, Castillo; no conformidad por falta de oportunidad entrega de medicamentos (frecuencia de entrega), Centro

Tabla 15. Causas/Intermediaciones

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS			TOTAL	OBSERVACIONES
INTERMEDIACION	Intermediación/asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención, copias Hc, formulas, gestión certificados de atención pyp	Intermediación de citas odontológicas		Solicitud de citas médicas en los centros de salud cardales, cdv, floresta, Danubio, centro y tramite de certificado de atención el servicio de pyp a menor atendido en crecimiento y desarrollo en cardales solicitud de citas odontológicas campin y tramite de copias de HC, certificados para atención con prioridad, copia de fórmula de medicamento controlado gestiones para la entrega de copias y traslados de HC
ADMINISTRATIVO, ENFERMERIA	21	11	1	33	
PORCENTAJE	64	33	3	100	

Tabla 16. Causas/orientación

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/deberes y derechos de los usuarios	Orientación/información del SGSS	Orientación/referente a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ubicación de los servicios de salud	Orientación Servicios ESEB		
ODONTOLOGIA, PROGRAMA DE SALUD PÚBLICA, CITAS MÉDICAS, HISTORIAS CLÍNICAS, AFILIACION, ORIENTACIÓN SOBRE CENTROS DE ATENCIÓN, PUNTO ENTREGA DE MEDICAMENTOS, SEÑALIZACION, ENFERMERIA, FARMACIA	10	4	7	35	22	78	Solicitud de orientación para el acceso a la ubicación de servicios, direccionamiento centros de salud, solicitud de señalización para ubicar servicios Información para solicitud de tirillas(programa crónicos, Cdv), Direccionamiento para acceder al servicio de odontología(Cardales), direccionamiento para reclamo de fórmula, orientación sobre dirección de la ESEB, Orientación respecto al centro de atención
PORCENTAJE	13	5	9	45	28	100%	

Tabla 17. Causas/Información

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Información Inadecuada al usuario		Insatisfacción con la información brindada al usuario sobre la entrega del medicamento, referente a la concentración, Farmacia Versalles Insatisfacción con la información brindada al usuario sobre el acceso al programa de crecimiento y desarrollo, por mala verificación base de datos, Cdv; información errada Sobre atención no competente con la ESEB, Sino a otra IPS primaria de la EPS
Farmacia, facturación	4	4	
PORCENTAJE	100%	100%	

Tabla 18. Causas/Seguridad del Paciente

SERVICIO/AREAS/PROCESO	CAUSAS	OBSERVACIONES
LABORATORIO	USO INADECUADO DE LOS MEDIDAS DE PROTECCION	Auxiliar de laboratorio no realizó cambio de guante contaminado con sangre en la toma de muestras (CDV-1)
TOTAL	1	
PORCENTAJE	100%	

Tabla 19. No Aplica

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	No aplican		No conformidades con lenguaje agresivo, sin especificar el motivo exacto de la no conformidad
SEDE ADMINISTRATIVA ESEB	1	1	
PORCENTAJE	100%	100%	

## 2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 20. Mecanismos de pass I SEMESTRE 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Enero a Junio 2019	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación	Información socializada	Baja adherencia de los miembros a las actividades
	Invitación reunión mensual y actas de reuniones	Plan detallado de trabajo/ acta reunión	Información socializada	Poca asistencia a las reuniones
Comité de Ética Hospitalaria	Invitación a comité a realizarse el primer jueves del mes, Se realizó reunión correspondiente a los meses de Enero a Junio 2019 – actas de reuniones	Plan detallado de trabajo/oficio remitario/acta reunión	Asistencia a las reuniones	

## 3. CAPACITACIONES

3.1 Tabla 18. Capacitaciones a Usuarios y Usuarías I SEMESTRE 2019

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	146	5	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Política de Participación Social en Salud, Plataforma Estratégica
CARDALES	128	5	
CASTILLO	161	8	
CDV	162	5	
CENTRO	93	4	
DANUBIO	158	5	
FLORESTA	169	7	
FORTUNA	80	4	
LLANITO	90	4	
PROGRESO	112	4	
VERSALLES	114	4	
TOTAL	1413	55	

### 3.2 Capacitaciones a cliente interno

Durante el I SEMESTRE 2019 se realizaron las siguientes capacitaciones:

OBJETIVO	TEMA	CENTRO DE SALUD	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
FORTALECER EN EL CLIENTE INTERNO QUE LABORA EN LA ESEB, EL CONOCIMIENTO SOBRE PLATAFORMA ESTRATEGICA: MISION, VISION, POLITICA DE CALIDAD, CODIGO DE ETICA; PARA GARANTIZAR EL SENTIDO DE PERTENECENCIA A LOS FUNCIONARIOS	PLATAFORMA ESTRATEGICA	CASTILLO	2	23
		FLORESTA	1	9
		DANUBIO	1	14
		CDV	1	14
FORTALECER EN EL CLIENTE INTERNO DE LA ESEB, EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO PARA GARANTIZAR LA CALIDEZ EN LA ATENCION	TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	FLORESTA	1	11
FORTALECER EN EL CLIENTE INTERNO DE LA ESEB, EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO PARA GARANTIZAR LA CALIDEZ EN LA ATENCION	TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	SEDE ADMINISTRATIVA	1	29
CAPACITAR Y FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, GARANTIZAR ESPACIOS A LA COMUNIDAD EN LA GESTIÓN EN SALUD.	PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - SIAU	SEDE ADMINISTRATIVA Y REINDUCCION	2	95